

R元年度 指定管理者導入施設 管理運営評価シート

1 評価対象施設の概要

施設名称	生駒駅南自動車駐車場・生駒駅北地下自動車駐車場・ベルテラスいこま自動車駐車場		
所在地	南：本町3番3号、北地下：北新町、ベルテラス：北新町10番36-102号		
指定管理者名	近鉄ビルサービス株式会社	指定期間	開始日 平成 28 年 4 月 1 日 終了日 令和 3 年 3 月 31 日
利用料金制適用区分	不適用	評価実施年	指定期間 5 年のうち 4 年目
選定方法	公募		
設置目的	生駒駅周辺道路の停滞緩和・違法駐車防止		
主な実施事業等	3施設の管理運営、南駐車場での妊婦の方のためのエンジェルパス（3時間無料）の発行、定期券の発行。ベルテラス駐車場での定期券の発行。3施設での各種サービス券の販売。大口サービス券（3割引）の販売。		

2 利用実績

利用区分等	単位	予定(計画・目標)	利用実績	対前年度比	増減の理由等
利用台数	台		877797	-1.02%	コロナの影響で利用者減少

3 事業収支

		事業計画	事業報告(実績)	(参考)前年度実績
収入計	A	66,371,296	66,371,296	65,811,800
指定管理料		66,371,296	66,371,296	65,811,800
利用料金収入	C			
自主事業収入				
その他				
支出計	B	66,371,296	62,863,407	63,054,694
指定事業費				
うち人件費	D	44,643,051	44,643,051	44,348,121
うち再委託料	E	21,728,245	18,220,356	18,706,573
自主事業費				
事業収支	A-B	0	3,507,889	2,757,106
利用料金比率	C/A			
人件費比率	D/B	0.673	0.710	0.703
再委託費比率	E/B	0.327	0.290	0.297
補足説明(必要に応じて記入)				

※人件費(D)及び再委託料(E)は主な支出内訳のため、DとEの合計額が指定事業費にはなりません。

4 利用者の意見把握状況

利用者の意見把握の実施の有無	有	実施方法	利用者アンケート・意見箱の設置・その他(対話)
実施結果		意見内容等	対応実績等
		<ul style="list-style-type: none"> 西側エレベーターの待ち時間が長い。 閉館時間を延長してほしい。(24:00頃まで) 	<ul style="list-style-type: none"> フジテックによるリニューアル改修を生駒市へ提案

5 管理運営状況評価

施設の設置目的の達成（有効性）	
施設の目的や特性等に合致した管理運営（事業計画に則った管理運営、施設の有効活用による設置目的の達成等）	
指定管理者による自己評価	利用者様が、安心・安全にご利用できるように注意を払い、貴市の意向、要望、利用者様からの要望を出来る限り反映・取り入れて管理運営を行い、駐車場周辺や生駒駅周辺の交通渋滞緩和に寄与したものと考えます。
市の評価	条例で定められた施設の設置目的（道路の効用の保持や道路交通の円滑化等）を達成すべく、駐車場混雑時には空いている他の駐車場への案内も適宜行われており、評価できるものです。
市民の平等な利用の確保（平等な利用への配慮、公平で適切な利用者の決定等）	
指定管理者による自己評価	3施設には身障者・高齢者・妊婦の方のために身障者スペースを常時確保し、北地下・ベルテラスいこま駐車場については、さらに思いやり駐車区画を確保し、利用者様への利便性向上に努めています。
市の評価	駐車状況に応じた現場ならではの臨機応変な対応もなされており、大変評価できるものです。身障者の利用に伴う提供サービスについては、その利用実態を見ながら、市としても改めて検討していきたいと考えています。
利用者の満足度（利用者の意見把握結果による満足度の状況、意見等に対する取組状況、苦情等に対する対応等）	
指定管理者による自己評価	利用者様からの要望につきましては、係員が発生の都度迅速な対応を行い、判断がつかない要望については、担当課長に相談及び貴市担当者様との協議をさせていただき対応を行っています。苦情につきましても同様に対応し、係員への苦情については、内容を確認し、係員全員への指導及び教育を行っています。
市の評価	提供サービスのさらなる向上に向けて、苦情に対しても従業員全員で共有しあったうえで迅速に改善策を講じるなど、引き続き再発防止に努めてください。
経費の縮減等の効果（効率性）	
経費の縮減等（経費縮減の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	経費の削減の取組については3施設ともに冷房を28度、暖房を20度に設定して運転するとともに、駐車場の場内換気についても排気ファンの運転時間を間引き調整し、電気削減を行っています。また、南駐車場については、外周、場内の3階から屋上まで日中は消灯し、削減を行っています。
市の評価	冷暖房の適切な温度設定や照明のこまめな消灯等による光熱費の削減について、それぞれ継続的に取り組まれています。今後においても、引き続きこれらの取組を継続されるよう心がけてください。
収入の増加（収入増加の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	安全・安心な駐車場施設を目指し、係員の接遇面でのサービス向上に努め、利用者様の増加を図りました。
市の評価	他の駐車場と比べて利用者数が少ない生駒駅南自動車駐車場においては、エンジェルパスによる利用料の軽減や雨の日における傘の貸出しサービスの開始によって、おもに女性利用者数の拡大が見られるなど、サービス面においても工夫されていることが窺えます。今後においても、引き続き各駐車場の立地や特徴に合わせて利用者が増加するような工夫・企画を期待するところです。
適正な施設の管理運営（適正性）	
施設の管理運営の状況（適正な人員配置、従業員の能力・資質向上、広報活動、環境行動の取組状況、地域との連携等）	
指定管理者による自己評価	責任者・副責任者の管理監督のもとで管理運営を行い、公共サービスの窓口として適切に対応できるように全係員へコンプライアンスや接遇の教育を行っています。環境行動として「生駒市環境行動マネジメントシステム」を推奨し、環境に配慮しています。
市の評価	コンプライアンスや接遇の研修を適宜実施されているところですが、より従業員の能力・資質を向上させるべく、今後においては、計画的に実施されることを期待するところです。
自主事業の取組（施設の有効活用による市民サービスの向上への効果等）	
指定管理者による自己評価	満車時での場内の混雑時には精算機又は発券機に係員が補助についてスムーズに入出庫できるように対応し、施設周辺の交通緩和に努めています。
市の評価	駐車場の満車時には3施設が連携して生駒駅周辺の交通緩和に取り組まれるとともに、駐車場内における入出庫時の混雑をできるだけ緩和するよう精算機等に係員を補助するなど現場ならではの工夫が見られ、評価できるものです。今後においても、さらなる広報活動等によって交通緩和に努められるとともに、利用者を増加させるための企画にも期待するところです。
安全管理、危機管理体制等（個人情報保護、事故発生時の対応、危機管理体制等）	
指定管理者による自己評価	

	緊急時には、係員から責任者へ報告し、迅速に対応し、各施設の管理室に緊急体制表を掲示しています。利用者様の個人情報についても、全係員へ守秘義務に係る誓約書に氏名捺印のうえで提出させ、各係員への自覚を促しています。
	市の評価
	今後においては、昨今の気象状況等をふまえたBCPの策定についても市として検討し、指定管理者における危機管理体制のブラッシュアップに寄与していきたいと考えています。
サービスの安定的な提供（安定性）	
事業収支（自主事業を含む）の状況（事業収支の妥当性、安定的な事業継続等）	
	指定管理者による自己評価
	令和元年度の収支決算について、3施設駐車場支出予算の66,371,296円から約5.28%削減の62,863,407円となり当初予算から3,507,889円削減しました。本社監査部による監査実施、係員へのコンプライアンス教育や接遇教育を行い、利用者様への迅速な対応を行うことで新規利用者様のリピーターの増加を図り、安定した事業継続を目指してまいります。
	市の評価
	経費の節減等によって指定管理料の削減に取り組み、大変評価できるものです。安定的な経営を維持していくため、今後においても利用者の増加につながるような工夫・企画を期待するところです。

6 指定管理者の財務の状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
資産	7,859,890,837	8,057,639,234	7,921,948,234
流動資産	6,746,368,218	6,818,372,761	6,701,108,602
固定資産	1,113,522,619	1,239,266,473	1,220,830,632
負債	4,678,610,679	4,653,700,245	4,323,648,845
流動負債	4,349,919,040	4,391,055,192	4,109,554,411
固定負債	328,691,639	262,645,053	214,089,434
純資産	3,181,280,158	3,403,938,989	3,598,304,389
資本金	100,000,000	100,000,000	100,000,000
売上高	20,214,081,021	20,855,535,382	20,865,617,982
経常利益	934,043,586	1,011,181,085	1,068,061,760

7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
自己資本比率 純資産/資産×100	40.5%	42.2%	45.4%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	147.1%	136.7%	120.2%
固定比率 固定資産/純資産×100	35.0%	36.4%	33.9%
流動比率 流動資産/流動負債×100	155.1%	155.3%	163.1%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	31.7%	33.8%	32.0%
総資産回転率 売上高/資産×100	257.2%	258.8%	263.4%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	11.9%	12.5%	13.5%

8 総合評価等（今後の業務改善に向けた考え方）

指定管理者による自己評価
3施設の利用者様が、安心・安全に利用できるように施設の設備及び係員のサービス提供に努め、利用者数の増加を目指しました。平成29年度の不正事案発生以降は、特に係員の言葉遣いの接遇や法令順守のコンプライアンス教育に力を入れ、顧客満足度を高める努力に努めてまいりました。最終年度の令和2年度につきましても利用者の満足度を高めることで、利用者増加につながるよう努めてまいります。
市の評価
経費の節減等引き続き精力的に取り組まれ、現場ならではの取組も随所に見られることから、総合的な管理運営体制としては評価できるものです。今後においても、引き続き従業員の研修にも力を入れていただき、利用者のニーズを的確に捉えて利用者の増加につながるような複数の工夫・企画を期待するところです。